

Módulo: _____ Fecha: _____

Apellidos: _____

Nombre: _____ NOTA:

PREGUNTAS TEST

Señala la opción correcta (SÓLO UNA ES CORRECTA)

1. ¿Por qué motivo es muy importante contestar correctamente al teléfono en una empresa? (0,5 puntos)
 - a. Para transmitir una mala imagen de la empresa.
 - b. Para que el receptor se cree una mala imagen de la empresa.
 - c. Para que proyectemos una buena imagen de la empresa.
 - d. Para que el emisor se cree una buena imagen de la empresa.
2. Los móviles pueden ser... (0,5 puntos)
 - a. Prepago y de tarjeta.
 - b. Pospago y de contrato.
 - c. Prepago y pospago.
 - d. Analógicos.
3. Para realizar una llamada internacional hay que marcar: (0,5 puntos)
 - a. Código país + Código llamada internacional + Código ciudad + N° abonado
 - b. Código llamada internacional + Código país + Código ciudad + N° abonado
 - c. Código ciudad + N° abonado + Código llamada internacional + Código país
 - d. Código llamada internacional + código ciudad + código país + n° abonado

PREGUNTAS CORTAS

Cada respuesta correcta vale 0,25 puntos.

4. Indica el adjetivo que define nuestra expresión verbal para que sea correcta si...
 - a. Saludamos al inicio y nos despedimos al final _____
 - b. Siendo directos y breves _____
 - c. Estructurando lo que queremos transmitir _____
 - d. Conseguimos captar la atención y el interés del receptor _____
5. ¿Qué elemento de la expresión refleja el estado emocional? _____
6. ¿Qué tipo de tono emplearías ...
 - a. En un saludo y una despedida _____
 - b. Si quieres transmitir tranquilidad _____
 - c. Si tu objetivo es establecer compromisos _____
 - d. Si pretendemos obtener datos _____
7. Indica brevemente qué barreras superamos si...
 - a. escogemos un lugar apropiado y tranquilo para la comunicación _____
 - b. Escuchamos atentamente lo que dice la otra persona _____
 - c. Evitamos prejuicios _____

CASOS PRÁCTICOS

8. Cumplimenta las siguientes llamadas suponiendo que eres tú la persona que trabaja en la centralita de la empresa.

a. Transferir la llamada (1 punto)

(Suena el teléfono y descuelgas)

Tú: _____

Interlocutor: Buenos días, quisiera hablar con el Jefe de taller.

Tú: _____

Interlocutor: Soy Antonio Sánchez, de Repuestos Unión. El motivo son unas piezas que nos habían solicitado.

Tú: _____

(Dejas la llamada en espera y localizas al Jefe de taller indicándole que le llama Antonio Sánchez de Repuestos Unión para tratar sobre unas piezas que les habían solicitado. El Jefe de taller te indica que le pases la llamada.)

Tú:

(Marcas la extensión correspondiente para pasar la llamada.)

b. Cumplimentar nota de aviso de llamada (1 punto)

(La misma situación anterior. En este caso el Jefe de taller no puede atender la llamada porque está en una reunión. Son las 11:34 horas del día 08/03/2010))

Tú:

Interlocutor: Buenos días, quisiera hablar con el Jefe de taller.

Tú:

Interlocutor: Soy Antonio Sánchez, de Repuestos Unión. El motivo son unas piezas que nos habían solicitado.

Tú:

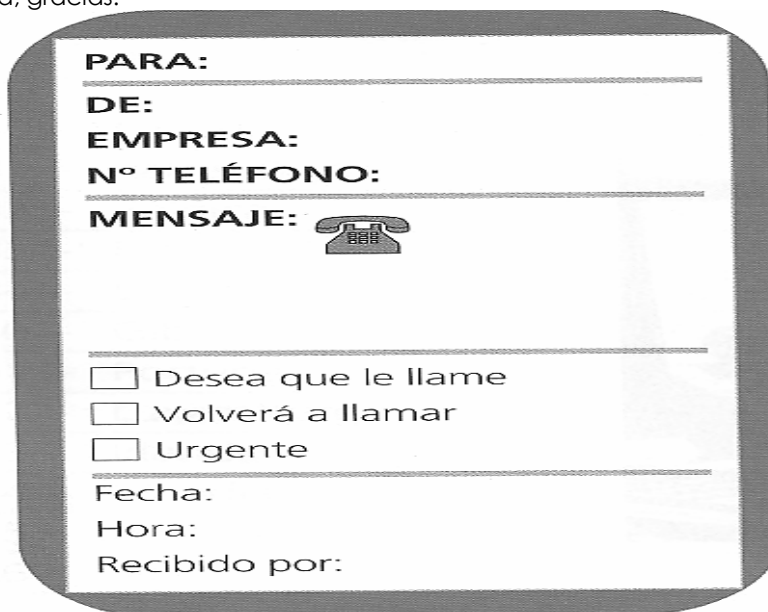
Interlocutor: Sí, dígame que le he llamado y que me llame, es urgente.

Tú:


Interlocutor: Mi número es 91 565 77 88, extensión 130.

Tú:

Interlocutor: Esperaré su llamada, gracias.



Formulario de aviso de llamada con los siguientes campos:

- PARA: _____
- DE: _____
- EMPRESA: _____
- Nº TELÉFONO: _____
- MENSAJE: _____

- ☐ Desea que le llame
- ☐ Volverá a llamar
- ☐ Urgente
- Fecha: _____
- Hora: _____
- Recibido por: _____

PREGUNTAS DE DESARROLLO

9. Explica qué características produce el empleo de la intensidad de la voz en los siguientes supuestos: (0,5 puntos)
 - a. Volumen elevado
 - b. Volumen bajo
10. Debemos adaptar la velocidad a la hora de expresarnos. ¿Qué sucede si empleamos... (0,5 puntos)
 - a. Un ritmo lento
 - b. Un ritmo muy rápido
11. ¿De qué forma influye en nuestro tono de voz la postura? (0,5 puntos)
12. Explica cómo funciona una centralita. (0,5 puntos)
13. Indica cómo funcionan el contestador automático, el desvío de llamadas y el identificador de llamadas. (0,5 puntos)
14. Explica la diferencia entre el Chat y la videoconferencia. (0,5 puntos)
15. ¿Cuál es la diferencia fundamental entre las Páginas Blancas y las Páginas Amarillas? (0,5 puntos)